

DELIBERA N. 49/2020

ANTONIO D'AMONE / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/111471/2019)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/12/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”;

VISTA l'istanza di **ANTONIO D'AMONE** del 15/04/2019 acquisita con protocollo n. 0166362 del 15/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, signor **D'Amone Antonio**, titolare dell'utenza telefonica **83531012**, mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 15 aprile 2019 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall' emissione del verbale di mancato accordo in conciliazione (verbale del 17 gennaio 2019) contesta alla TIM quanto segue: “Ad Aprile 2018 sono rientrato in TIM, aderendo telefonicamente all'offerta TIMCONNECT ad un costo pari a € 26,90/mese tutto compreso (TIM VISION, MODEM, CHI é, compreso IVA).

L'operatore TIM durante la registrazione aveva garantito che il passaggio in TIM sarebbe stato gratuito, mentre mi sono stati addebitati 95,00€. Nella prima fattura, facente riferimento al periodo dal 17/05 al 31/05, l'importo era pari a € 26,91 (quindi conforme agli accordi). Al contrario, nelle fatture emesse successivamente, l'importo addebitato è sempre stato superiore a tale cifra. Visto il mancato accordo della scorsa udienza, ho provveduto al pagamento delle fatture pendenti, per un importo di €26.90 al mese, con totale di €134.50 (allegato). Chiedo la riattivazione della linea al momento sospesa, con addebito delle fatture pari ad e. 26,90 così come inizialmente concordato.”

Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di: “Chiedo che mi venga applicata l'offerta che mi è stata proposta dall'operatore e che la registrazione conferma pari ad € 26,90 mensili. Dalle fatture emesse risulta che il sottoscritto avrebbe dovuto pagare la somma complessiva di €193,63.

Alla luce del contratto registrato ad oggi il sottoscritto ha pagato la somma di €. 134,50 sulla somma complessiva di €. 193,63. Si chiede pertanto lo storno di €. 59,13 quale differenza delle fatture emesse.” - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 59,13

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, dichiara che” In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza telefonica in data 08.05.18 viene emesso

OL di rientro dell'utenza in contestazione con profilo Tim Connect Fibra, come da modulo di rientro sottoscritto in data 23.04.18, che si perfeziona in data 17.05.18. L'offerta prevedeva il costo mensile di € 25,90 in aggiunta il costo di Tim Vision paria ad € 1,00 e il costo di Tim Expert al costo di € 5,89 al mese. Si precisa che il servizio Tim Expert era obbligatorio in caso di nuove attivazioni e di rientri in Telecom. Com'è possibile verificare dalle fatture allegate e dalla condizioni contrattuali inviati all'utente (in merito a ciò si precisa che la data indicata nella welcom letter è quella di rielaborazione (a seguito di richiesta da parte dell'utente, e non quella dell'effettivo invio) gli addebiti in fattura corrispondono esattamente ai costi previsti per il servizio a cui l'utente aveva aderito.

Si precisa che l'art. 6 del Regolamento "recante disposizione a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" approvato con Delibera n. 664/06/CONS, prevede che "prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica conclusi a distanza, l'utente deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente le informazioni elencate al comma 1 dell'art. 53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo l'operatore telefonico comunica all'utente le modalità per esercitare il diritto di recesso nel caso l'attivazione non sia corrispondente alle sue volontà.

Pertanto, l'istante, alla ricezione di tale comunicazione avrebbe dovuto chiedere l'immediata cessazione delle offerte commerciali attive sulla sua utenza, nel caso tali condizioni non rispecchiavano quelle concordate telefonicamente. In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che sull'utenza telefonica in data 08.05.18 viene emesso OL di rientro dell'utenza in contestazione con profilo Tim Connect Fibra, come da modulo di rientro sottoscritto in data 23.04.18, che si perfeziona in data 17.05.18.

L'offerta prevedeva il costo mensile di € 25,90 in aggiunta il costo di Tim Vision paria ad € 1,00 e il costo di Tim Expert al costo di € 5,89 al mese. Si precisa che il servizio Tim Expert era obbligatorio in caso di nuove attivazioni e di rientri in Telecom. L'utente non ha effettuato nessun tipo di reclamo neanche alla ricezione della prima fattura emessa, infatti a tal punto si rilava che l'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati per iscritto all'indirizzo indicato sulla fattura entro il termine di scadenza della fattura in conte-stazione", evenienza che non si è verificata nel caso de quo.

Dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta con cui l'istante reclamava addebiti difformi in fattura. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche, ad eventuali re-clami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com

Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'utenza presenta una morosità pari ad € 274,64 .

E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute.

Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.” L'operatore, quindi, fa richiesta di rigetto del riconoscimento di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondati in sia in fatto che in diritto.

L'istante non ha depositato memorie e repliche successive ad integrazione della sua posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta che, secondo quanto pattuito telefonicamente con l'operatore, avrebbe dovuto pagare per l'offerta a cui ha aderito una somma mensile pari ad € 26,90. Afferma che, a parte la prima fattura, i costi del servizio addebitati nelle successive fatture fossero maggiori rispetto a quanto concordato per cui avrebbe provveduto, a seguito del mancato accordo in conciliazione, a pagare l'indebitto pendente solo per l'importo di € 26,90 a fattura per un totale di € 134,50 come da ricevute in allegato non corrispondendo la restante differenza addebitata da TIM di € 59,13 di cui richiede lo storno.

L'utente sostiene che gli accordi siano stati solo telefonici con l'operatore. Tim produce copia di alcune fatture a partire dal giugno 2018 dalle quali si rileva nel corso del tempo un aumento di prezzo rispetto alla somma iniziale applicata sostenendo che “L'offerta prevedeva il costo mensile di € 25,90 in aggiunta il costo di Tim Vision paria ad € 1,00 e il costo di Tim Expert al costo di € 5,89 al mese.

Si precisa che il servizio Tim Expert era obbligatorio in caso di nuove attivazioni e di rientri in Telecom” e di aver inviato apposito modulo di conferma del contratto contenente tutte le informazioni necessarie che l'utente avrebbe dovuto compilare nei campi richiesti e restituire a mezzo fax al fine di perfezionare il contratto.

Dall' analisi effettuata sul modulo alla prima pagina si legge che l'utente, qualora le condizioni applicate non siano conformi a quanto richiesto, può chiedere la disattivazione entro la data di scadenza della quarta fattura successiva all' attivazione dell'offerta.

L' attivazione dell'offerta quindi presuppone che il cliente abbia completato la richiesta di attivazione, perfezionando il rapporto, mediante la preventiva compilazione ed invio del modulo di conferma secondo le modalità richieste dalla compagnia.

Il modulo allegato dall' operatore è privo di qualsiasi compilazione da parte dell'utente nei campi richiesti né la compagnia fornisce prova che l'utente lo abbia effettivamente ricevuto, assolvendo così al suo obbligo di informativa e trasparenza. In tutti i casi la compagnia non prova che il contratto e le condizioni applicate siano state approvate dall' utente fornendo copia del modulo di rientro compilato e sottoscritto (come da modulo di rientro sottoscritto in data 23.04.18, che si perfeziona in data 17.05.18...) atto a dimostrare che il documento sia stato compilato e restituito alla compagnia e che quindi il ricorrente fosse stato reso edotto delle condizioni e costi applicati.

Sulla base di tali elementi dunque non si può ritenere che l'operatore abbia assolto correttamente ai suoi obblighi di trasparenza ed informazione e sia dunque esente da responsabilità.

La Tim avrebbe potuto eventualmente allegare copia della registrazione telefonica intercorsa con l'istante al fine di poter dimostrare che perlomeno in fase pre-contrattuale l'utente fosse stato informato preventivamente della caratteristiche del prodotto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione dell'esperto giuridico, avv. **Manuel Addamiano** in accoglimento dell'istanza di definizione avanzata in data 15 aprile 2019 dal sig. **D'Amore Antonio** nei confronti di TIM S.p.A., l'operatore è tenuto a: 1) stornare, come richiesto la somma di € 59,13 quale differenza sulle fatture addebitate e contestate rispetto a quanto concordato ed allo storno di eventuali altre somme in eccesso addebitate su successive fatture; 2) ripristinare il servizio, invitando l'operatore ad adottare le soluzioni contrattuali il più possibile atte a soddisfare le richieste economiche del cliente; 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 22/12/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

